

以下の翻訳は情報提供を目的としてのみ提供されています。本翻訳版と英語の最終更新版との間に差異、不一致、矛盾が存在する場合（それが翻訳の遅れによる場合であっても）、英語版が優先されます。

# Amazon EFS サービスレベルアグリーメント

最終更新：2022年5月4日

本Amazon EFSサービスレベルアグリーメント（「SLA」）は、Amazon Elastic File System（「Amazon EFS」）の利用を管理するポリシーであり、Amazon EFSを利用する各アカウントに個別に適用される。本SLAの契約条件と、[AWSカスタマーアグリーメント](#)または当社サービスのお客様による利用に適用される当社とその他の契約（「本件契約」）の契約条件の間に齟齬がある場合は、かかる齟齬の範囲に関してのみ、本SLAの契約条件が適用される。本SLAにおいて使用する用語（英文では大文字で始まるもの）のうち、本SLAで定義されていないものは、本件契約で定められた意味を有するものとする。

## サービスコミットメント

AWSは、Amazon EFSを、月単位の請求期間において、下記の月間稼働率で利用可能にするため、商業上合理的な努力を払うものとする（「サービスコミットメント」）。Amazon EFSがサービスコミットメントを満たさない場合、お客様は以下のとおりサービスクレジットを受け取ることができる。

## サービスクレジット

サービスクレジットは、月間稼働率が以下の表に定められる範囲に該当する場合、その月次請求期間に影響を受けたAWSリージョンで、該当するAmazon EFSファイルシステムに対してお客様が支払った総額のパーセンテージとして、以下の表に従って計算される。

標準ストレージクラス（Amazon EFSスタンダードおよびAmazon EFSスタンダード低頻度アクセス）を利用するAmazon EFSファイルシステムについて：

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.99%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

One Zoneストレージクラス（Amazon EFS One ZoneおよびAmazon EFS One Zone低頻度アクセス）を利用するAmazon EFSファイルシステムについて：

月間稼働率	サービスクレジット率
99.0%以上、99.9%未満	10%
95.0%以上、99.0%未満	25%
95.0%未満	100%

サービスクレジットは、Amazon EFSについて今後お客様に請求される支払いに対してのみ適用される。当社はその裁量において、Amazon EFSがサービスコミットメントを満たさなかった請求期間の支払いの際に、お客様が使用したクレジットカードに対して、サービスクレジットを発行することができる。サービスクレジットは、お客様に対し、AWSから返金その他の支払いを受ける権利を与えるものではない。サービスクレジットは、該当する月次請求期間の当該クレジット金額が1米ドル（\$1 USD）を超える場合のみ適用され、発行される。サービスクレジットは譲渡できず、また他のアカウントに充当することはできない。本件契約に別段の規定がない限り、Amazon EFSの提供における当社の利用不可状態、サービス不履行、その他不具合が生じた場合、お客様の唯一かつ排他的な救済は、本SLAの契約条件に従いサービスクレジット（該当する場合）を受け取ることである。

### クレジットの請求および支払手続

サービスクレジットを受け取るには、[AWSサポートセンターでケースを開始する](#)ことにより、お客様が請求リクエストを提出する必要がある。対象となるには、インシデント発生後、2回目の請求期間の末日までに、以下の情報を添えてクレジットのリクエストを当社に提出しなければならない。

1. 件名に「SLA Credit Request（SLAクレジットリクエスト）」と記載する。
2. お客様がサービスクレジットを請求する請求期間およびAWSリージョン、ならびにお客様が、Amazon EFSファイルシステムが利用不可であったと主張する各インシデントの日時。
3. お客様が主張する、Amazon EFSがサービスコミットメントを満たさなかった時のインシデントを記録するリクエストログ（これらのログ内の機密情報または機微性の高い情報は削除するか、アスタリスク（\*）で置き換えること）。

かかるクレジットリクエストの月に該当する月間稼働率を当社が確認し、適用されるサービスコミットメント未満であった場合、当社は、リクエストが当社により確認された月の翌請求期間内にお客様にサービスクレジットを発行する。上記要件を満たすリクエストおよびその他の情報を提供しなかった場合、お客様はサービスクレジットを受け取る権利を失う。

### Amazon EFS SLA例外事由

本サービスコミットメントは、Amazon EFSの利用不可状態、一時停止状態もしくは終了、または以下を含むその他のAmazon EFSのパフォーマンス上の問題には適用されない。(i)

不可抗力事象、インターネットアクセス、またはAmazon EFSの責任範囲を超えた関連問題など、当社の合理的な管理の及ばない要因に起因するもの、(ii) お客様の作為もしくは不作為に起因するもの、(iii)お客様の機器、ソフトウェアもしくはその他のテクノロジーに起因するもの、または(iv) 本件契約に従った、Amazon EFSを利用するお客様の権利の一時停止もしくは解除に起因するもの（総称して「Amazon EFS SLA例外事由」）。当社の月間稼働率の計算に使用される要因以外の要因が可用性に影響を与えている場合には、当社はその裁量において、かかる要因を考慮してサービスクレジットを発行することができる。

## 定義

- 「月間稼働率」は、Amazon EFSファイルシステムが利用不可状態となっていた月次請求期間における1分間のインターバルのパーセンテージを100%から減じて計算する。月間稼働率の測定では、Amazon EFS SLA 例外事由に直接的または間接的に起因する利用不可状態を除外する。所定の1分間のインターバルに、お客様がいかなるオペレーションも処理しなかった場合、そのインターバルは100%利用可能であると想定される。
- 「オペレーション」とは、お客様のAmazon EFSファイルシステムに保管されているデータへのアクセスをお客様に許可する指示をいう。
- 「サービスクレジット」は、上記の規定の通り計算されたドル建てのクレジットで、対象となるAmazon EFSアカウントにクレジットを付与できる。
- 「サーバー遅延」とは、オペレーションの実行開始までに15秒超の時間を要するレスポンスをいう。
- 「サーバーエラー」とは、サービス側の障害である「NFS4ERR\_SERVERFAULT」として識別される、オペレーションに対するエラーレスポンスをいう。
- Amazon EFSファイルシステムが1分間のインターバルにおいて「利用不可」であるというのは、かかる1分間のインターバルにおいて、すべてのオペレーションがサーバー遅延もしくはサーバーエラー、またはサーバー遅延とサーバーエラーの両方を被った場合をいう。